

Kundenbeschwerdestelle

beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.

Charlottenstraße 47, 10117 Berlin · Tel.: +49 30 20 225-0 · www.dsgv.de/schlichtungsstelle

SCHLICHTUNGSVORSCHLAG

gemäß § 10 der Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim DSGV

Aktenzeichen:	S-2025/07-0891
Beschwerdeführer:	Peter Mayer, vertreten durch Kanzlei Brezelmann & Partner
Beschwerdegegnerin:	Sparkasse Berlin
Schlichter:	Schlichter Dr. h.c. Wolfgang Reiter
Datum:	15. August 2025
Streitwert:	12.295,00 €

I. Sachverhalt

Der Beschwerdeführer unterhielt bei der Beschwerdegegnerin ein Girokonto (IBAN DE89 1005 0000 0478 2395 42). Am 28. Mai 2025 wurde er Opfer eines Phishing-Angriffs mittels Call-ID-Spoofing. Ein unbekannter Täter kontaktierte ihn unter der manipulierten Servicenummer der Beschwerdegegnerin und veranlasste ihn unter Vorspiegelung einer Kontosperrung zur Generierung und telefonischen Mitteilung einer pushTAN. In der Folge wurden nicht autorisierte Transaktionen in Höhe von insgesamt 12.295,00 € durchgeführt.

Die pushTAN-App zeigte die Transaktion als „Freigabe für Sicherheitssperre und Transaktionsfreigabe – Mehrere Vorgänge“ an. Der Beschwerdeführer erstattete unverzüglich Strafanzeige und kontaktierte den Sperr-Notruf.

Die Beschwerdegegnerin lehnte die Erstattung unter Verweis auf grobe Fahrlässigkeit des Beschwerdeführers (§ 675v Abs. 3 Nr. 2 BGB) ab. Auch nach anwaltlicher Zahlungsaufforderung hielt die Beschwerdegegnerin an ihrer Position fest.

II. Standpunkte der Beteiligten

Standpunkt des Beschwerdeführers:

Der Beschwerdeführer macht geltend, dass die Zahlungsvorgänge nicht autorisiert waren (§ 675u BGB) und ihm keine grobe Fahrlässigkeit vorgeworfen werden könne. Die Täuschung mittels Call-ID-Spoofing sei technisch anspruchsvoll und für ihn nicht erkennbar gewesen. Die irreführende Anzeige in der pushTAN-App habe maßgeblich zur Täuschung beigetragen. Er verweist auf LG Köln, 15 O 267/23.

Standpunkt der Beschwerdegegnerin:

Die Beschwerdegegnerin verweist auf die ständige Rechtsprechung des BGH (XI ZR 91/14), wonach die TAN-Weitergabe regelmäßig grobe Fahrlässigkeit darstelle. Der Beschwerdeführer sei mehrfach über Phishing-Gefahren informiert worden. Der vollständige App-Text habe auch „Transaktionsfreigabe“ enthalten.

III. Würdigung

Nach Prüfung des Sachverhalts und der vorgelegten Unterlagen gelangt der Schlichter zu folgender Einschätzung:

1. Die Zahlungsvorgänge sind nicht autorisiert im Sinne des § 675j BGB. Der Beschwerdeführer wollte keine Überweisungen tätigen, sondern eine Sicherheitssperre veranlassen. Die grundsätzliche Erstattungspflicht nach § 675u Abs. 2 BGB ist gegeben.

2. Die Frage der groben Fahrlässigkeit (§ 675v Abs. 3 Nr. 2 BGB) ist im vorliegenden Fall nicht eindeutig zu beantworten:

- Einerseits stellt die telefonische TAN-Weitergabe grundsätzlich eine erhebliche Sorgfaltspflichtverletzung dar. Die Sonderbedingungen untersagen dies ausdrücklich.
- Andererseits ist die Qualität der Täuschung im vorliegenden Fall außergewöhnlich hoch: Die Rufnummernmanipulation, die Kenntnis persönlicher Daten und die irreführende App-Anzeige bildeten ein geschlossenes Täuschungsbild.
- Insbesondere die Formulierung „Freigabe für Sicherheitssperre“ in der pushTAN-App erscheint geeignet, auch einen sorgfältigen Verbraucher irrezuführen. Die Beschwerdegegnerin trägt insoweit eine Mitverantwortung für die unklare Gestaltung ihrer Sicherheitselemente.

3. Die neuere Instanzrechtsprechung (LG Köln, 15 O 267/23; AG München, 132 C 49/23) tendiert in vergleichbaren Fällen dazu, die grobe Fahrlässigkeit bei qualifizierten Spoofing-Angriffen zu verneinen oder zumindest ein erhebliches Mitverschulden des Zahlungsdienstleisters anzunehmen.

IV. Schlichtungsvorschlag

Unter Berücksichtigung der vorstehenden Erwägungen sowie des Umstands, dass beide Seiten berechtigte Argumente vorbringen, schlägt der Schlichter folgende Einigung vor:

Die Sparkasse Berlin erstattet dem Beschwerdeführer 70 % des entstandenen Schadens, mithin einen Betrag von 8.606,50 € (in Worten: achttausendsechshundertsechs Euro und fünfzig Cent).

Die verbleibenden 30 % (3.688,50 €) trägt der Beschwerdeführer als Eigenanteil. Dieser Eigenanteil trägt dem Umstand Rechnung, dass die TAN-Weitergabe trotz der Täuschung eine objektive Sorgfaltspflichtverletzung darstellt.

Der Vorschlag berücksichtigt, dass die grobe Fahrlässigkeit angesichts der Qualität des Angriffs und der irreführenden App-Gestaltung nicht eindeutig feststellbar ist. Die Quotelung 70/30 spiegelt die Verursachungsbeiträge beider Seiten angemessen wider.

V. Hinweise

Dieser Schlichtungsvorschlag ist gemäß § 11 der Verfahrensordnung für beide Parteien **nicht bindend**. Die Beteiligten können den Vorschlag annehmen oder ablehnen. Das Recht zur Klageerhebung bleibt unberührt.

Die Beteiligten werden gebeten, ihre Entscheidung **binnen vier Wochen** ab Zugang dieses Vorschlags schriftlich mitzuteilen.

Schlichter Dr. h.c. Wolfgang Reiter
Schlichter

Vermerk:

Die Sparkasse Berlin hat den Schlichtungsvorschlag mit Schreiben vom 22. August 2025 abgelehnt. Begründung: „Die vorgeschlagene Quotelung widerspricht der ständigen Rechtsprechung des BGH zur groben Fahrlässigkeit bei TAN-Weitergabe. Eine Erstattung – auch anteilig – kommt nicht in Betracht.“

Der Beschwerdeführer hat den Vorschlag mit Schreiben vom 20. August 2025 angenommen.

Das Schlichtungsverfahren ist damit gescheitert. Dem Beschwerdeführer steht der Rechtsweg offen.